

# 平成25年度予算見積調書

課室名: 税務課  
 担当名: 納税・管理担当  
 内線: 2655

(単位: 千円)

番号	事業名			会計	款	項	目	説明事業	
B24	自動車税コールセンター運営事業費			一般会計	総務費	徴税費	賦課徴収費	県税徴収諸費	
事業期間	平成21年度～	根拠法令	なし				戦略項目		
1 事業の概要				5 事業説明					
<p>自動車税は毎年5月に約250万件課税されているが、課税月を中心に自動車税事務所への問い合わせが集中するため、「電話が繋がりにくい」との苦情が寄せられていた。また、納期限を過ぎても、50万件以上の大量の滞納が発生している。</p> <p>これらの課題を解決するため、自動車税コールセンターを設置し、県民への応答業務、滞納者への催告業務の一部を民間業者に委託し、県民サービスの向上や滞納整理事務の効率化を図る。</p>				<p>(1) 事業内容</p> <p>ア 運営委託                      コールセンター業務の民間企業への委託費（オペレーター、通信システム等） 89,305千円</p> <p>イ 委託費以外に県が用意する費用                      ビジネスダイヤル等の電話回線、入退室管理、監視カメラ等 8,553千円</p> <p>(2) 事業計画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自動車税に関する応答業務 通年</li> <li>自動車税に関する催告業務（準備業務含む） 8月～12月</li> <li>個人事業税に関する催告業務 10月～11月、1月～2月</li> </ul> <p>(3) 事業効果                      コールセンター応答件数による県民サービスの向上（5月定期課税時） 23年度 20,167件→24年度 23,289件</p> <p>(4) 県民・民間活力、職員のマンパワーの活用、他団体との連携状況                      コールセンターの運営については、応答・催告業務の効率化のため委託業務としている。</p> <p>(5) その他                      緊急雇用創出資金基金事業から一般財源への変更。</p>					
2 事業主体及び負担区分 (県10/10)									
3 地方財政措置の状況 なし									
4 事業費に係る人件費、組織の新設、改廃及び増員 9,500千円×0.5人=4,750千円									
予算額		財源内訳						一般財源	前年との対比
決定額	96,207	繰入金						96,207	△372
前年額	96,579	96,579						0	